



Passiven bør undgås - eller bør den?

En receptionsundersøgelse af passivers indflydelse på forståelse af og holdninger til breve fra en offentlig myndighed

Ingemansson, Julie Meyer; Jensen, Torben Juel

Published in:
NyS

Publication date:
2015

Document version
Også kaldet Forlagets PDF

Citation for published version (APA):
Ingemansson, J. M., & Jensen, T. J. (2015). Passiven bør undgås - eller bør den? En receptionsundersøgelse af passivers indflydelse på forståelse af og holdninger til breve fra en offentlig myndighed. *NyS*, 49, 123-165.
<http://www.nys.dk/article/view/22906/20026>

Passiven bør undgås – eller bør den?

En receptionsundersøgelse af passivers indflydelse på forståelse af og holdninger til breve fra en offentlig myndighed

JULIE MEYER INGEMANSSON & TORBEN JUEL JENSEN

Sprogrådgivningen i Danmark har i en lang årrække forsøgt at ændre offentlige myndigheders skriftlige sprog til borgerne, og fokus har generelt været på en række 'gode råd' såsom 'undgå passiver'. Den empirisk baserede viden om effekten af disse råd hos modtageren er dog særdeles beskedent. Denne artikel præsenterer en metode til at undersøge effekterne (eller mangel på samme) af passiven på modtageres forståelse af og holdninger til breve fra en offentlig myndighed. I et krydsdesign læste to gange ti respondenter det samme brev i to versioner: en version med en del passiver og en version uden passiver. Resultaterne indikerer, at passiver ikke påvirker graden af forståelse hos respondenterne og kun har en minimal effekt på holdningerne med undtagelse af oplevelsen af 'upersonligt sprog'. Resultaterne viser også, at respondenter uden en lang videregående uddannelse har en lavere forståelse af brevene generelt end respondenter med en lang videregående uddannelse. Artiklen afsluttes med en vurdering af det eksperimentelle design og en diskussion af, hvilke faktorer der kan have haft en indflydelse på resultaterne, såsom typerne af passiver, konteksten og brevenes indhold. Vi argumenterer for, at metoden er valid og kan give sprogrådgivningen et empirisk fundament i forhold til modtagerens perspektiv, og at resultaterne indikerer, at rådet om at 'undgå passiver' skal nuanceres betydeligt, i det omfang det overhovedet skal bevares i sprogrådgivningen.

INDLEDNING

Afvigte uge skete det, at den på det mod Slotsholmsgade vendende øverste vindue anbragte haspe ikke var sat i funktion efter vinduets åbning, således, at vinduet med andre ord smækkede. Det samme har såvidt vides i hvert fald een

gang før været tilfældet med det resultat, at førnævnte rude ved den af vinden forårsagede idelige smækken knustes, hvorved skår af glasset faldt ned på såvel fortov som kørebane. (Scherfig, 1938: 39)

Tekster produceret inden for den offentlige administration, også kaldet administrativ prosa, bærer traditionelt præg af det sproglige register, der er blevet kaldt kancellistilen (også kaldet 'juridisk sprog', 'ping- og pampersprog', 'akademisk sprog' mv.). Et klassisk eksempel ses i det ovenfor anførte citat fra romanen *Den forsvundne fuldmægtig*. Kancellistilen er kendetegnet blandt andet ved komplekst opbyggede perioder, såkaldte kancellisløjfer (nominalsyntagmer med tunge foranstillede adled) som citatets *den på det mod Slotholmsgade vendende øverste vindue anbragte haspe* og *den af vinden forårsagede idelige smækken*, hyppig forekomst af verbalsubstantiver (fx *åbning* og *smækken*), fagudtryk og fremmedord samt passivformer af verberne, sidstnævnte illustreret af formerne *var sat (i funktion)*, *vides* og *knustes* (jf. fx Becker Jensen 1990/1998 og Jacobsen & Skyum-Nielsen 1996). I de seneste halvtreds år er denne stil imidlertid i stigende grad blevet anset for problematisk, og der er skrevet utallige vejledninger i, hvordan den skal undgås, ligesom der på mange såvel offentlige som private arbejdspladser arrangeres kurser og formuleres sprogpolitikker, som i vidt omfang drejer sig om at undgå kancellistiltræk.

Der er således mange, der har haft en holdning til, hvad der er 'godt' skriftsprog, men fokus har hidtil været på afsenderne, altså på, hvordan de skal undgå fx passiver. De sproglige råd baserer sig samtidig primært på 'sund fornuft' i forhold til, hvad der er mest forståeligt, fx "undgå lange sætninger" eller "gå uden om verbalsubstantiver" mv. Der er givetvis foretaget interne undersøgelser i brugerpaneler o.l. af forståeligheden af den skriftlige kommunikation i en given virksomhed eller institution, men der er os bekendt ikke publiceret videnskabelige undersøgelser af, hvorvidt det fx øger forståeligheden af en tekst at følge et sprogligt råd som det ofte fremførte "Skriv aktivt". Det vil sige, at der bruges en masse energi og penge på at gøre brug af de 'gode råd' for at gøre breve fra det offentlige forståelige og passende i forhold til det image, institutioner ønsker at sende. Betydningen af denne rådgivning er blevet undersøgt af Anne Kjærgaard (2010), som dog alene

har fokus på *afsender*perspektivet, gennem to casestudier af de tekstlige effekter af sprogpoltiske projekter iværksat i hhv. Københavns Kommunes Teknik- og Miljøforvaltning og Danmarks Domstole. Rådene er således med undtagelse af en enkelt psykolingvistisk undersøgelse foretaget af Laura Winther Balling (2013) ikke blevet testet videnskabeligt fra *modtager*siden – altså om de virker efter hensigten.

I denne artikel vil vi foreslå en metode til, hvordan man kan teste disse råds virkning, eller mangel på samme, hos *modtagere*. Dermed undersøger vi, om der er forskningsmæssigt belæg for, at de sproglige retningslinjer, der formidles videre, faktisk er hensigtsmæssige i forhold til modtagernes forståelse og holdninger (et perspektiv der efterlyses hos Kjærgaard 2010: 288).

Vores case er det grammatiske fænomen passiver. Undersøgelsen, der præsenteres i denne artikel,¹ tager udgangspunkt i to breve (fra Københavns Teknik- og Miljøforvaltning), som er manipuleret, så de foreligger i hver to versioner, en version med (mange) passiver og en anden uden passiver. Vi satte to grupper af respondenter til at læse brevene og efterfølgende svare på spørgsmål, der undersøgte dels forståelsen af brevet, dels de mere subjektive og 'bløde' holdninger hos læseren, dvs. om læseren følte sig godt behandlet, respekteret og lignende. Formålet med dette forsøgsdesign var at svare på, om en ændring af verbernes diatesebojning fra passiv til aktiv og de ændringer af sætningsopbygningen, det medfører, ændrer på modtagerens forståelse af og holdninger til budskab og afsender.

PASSIVER OG DEN SPROGLIGE RÅDGIVNING

Kancellistilen

Kancellistilen hviler på en juridisk, administrativ tradition, der kan spores tilbage til nedskrivningen af landskabslovene. Det er imidlertid først fra midten af forrige århundrede, at stilen problematiseres, formentlig fordi den indtil da ikke var så forskellig fra den generelle offentlige skriftsprogsnorm (Becker Jensen 1990/1998; von Eyben 1967). Blandt de første til at italesætte stilen som et problem var W.E.

¹ Undersøgelsen blev udført i forbindelse med Julie Meyer Ingemannssons BA-projekt (Ingemannsson 2014).

von Eyben, der i *Juridisk grundbog* (1967, 1. udgave i 1962) fokuserer på de problemer, der kan være ved brug af visse grammatiske og semantiske fænomener. Her antages et modtagerperspektiv ud fra en tanke om et demokratisk lighedsideal – at forskelle i samfundet skal udviskes, også de sproglige, mens der på den anden side dog stadig skal være plads til særlige stile. Problemet ligger ifølge von Eyben i, at stilen stiller store krav til såvel skribenterne som ”dem, der ønsker at forstå, hvad der siges og skrives” (von Eyben 1967: 499). I de følgende årtier handler debatten da også om, at kancellistilen kan være svær at forstå, men dertil kommer også det kritikpunkt, at den signalerer ’enevældig myndighed’ og er uforenelig med den demokratiske forestilling om ligeværdig kommunikation. Denne del af diskussionen er bl.a. et resultat af demokratiseringstendenser i samfundet i 1960’erne og 1970’erne, hvor man gik fra en mere formynderisk holdning til en servicepræget holdning hos myndighederne – at nu var myndighederne til for borgerens skyld (Becker Jensen 1990/1998: 43 ff.).

Problemets løsning burde så ligge i en tilnærmelse til dagligsproget/det almindelige skriftsprog, da ”det juridiske [ofte] henvender sig til lægmænd, som uden store vanskeligheder må kunne forstå, hvad meningen er” (von Eyben 1967: 499) (se desuden Wille 2001; Hansen 1971/1986 og Becker Jensen 1990/1998 for uddybning af det historiske perspektiv).

Det var imidlertid især Erik Hansens bog *Ping & Pampersprog* (1971/1986), der kom til at forme sprogrådgivningen og former den helt frem til i dag (Becker Jensen 1990/1998: 48). Erik Hansen viderefører ikke bare von Eybens arbejde, men tilføjer især et endnu større fokus på modtagerperspektivet – overvejelser over, hvorfor en ændring af sproget er nødvendig, hvad der bør fokuseres på og hvordan. På den måde er Erik Hansen ganske konkret, og hans tilgang kan fx også ses i Ib Poulsens *Skriv bedre* tilbage fra 1976 og helt op til i dag, hvor fx Thomas Hestbæk Andersen har medtaget en del af de samme aspekter i bogen *Sat ord på* (2011).

Noget, der går igen i litteraturen om det gode sprog, er et antal ’gode råd’, ofte opstillet i punktform eller som overskrifter. Disse råd kan i vidt omfang ses i forlængelse af von Eybens kritikpunkter og indeholder derfor især et fokus på at undgå lange, hypotaktisk opbyggede pe-

rioder, verbalsubstantiver, passiver, specielle ord ('papierklichée' såsom *såfremt*, *vedrørende*, *forespørge*, dvs. ord, der nemt kan erstattes med mere simple ord som *hvis*, *om*, *spørge*, og fagord), kancellisløjfer mv. (Becker Jensen 1990/1998; von Eyben 1967; Hansen 1971/1986; Møller & Hansen 1981; Jarvad & Schack 2008; Poulsen 1976; Petersen 2004; Veirup 1991/1994). Disse fokuspunkter går også igen i den praktiske rådgivning i de offentlige forvaltninger, fx Rødovre (uden årstal), Slagelse (2007), København (2012), Gladsaxe (2010) og Hedensted (uden årstal) kommuners skriveguider, Landsskatteretten (2007), Gentofte Hospital (2008), Borger.dk (2012), Digitaliseringsstyrelsen (2012 og 2014) og Europa-Kommissionens "Skriv klart" (2011).

Et stadigt diskussionsemne inden for området er den særlige kontekst, hvor kancellistilen især flourerer. Denne kontekst ses i et krydsfelt mellem kravet om, at modtagerne skal kunne forstå budskabet, og behovet for at udtrykke sig juridisk klart og fagligt præcist. Leif Becker Jensen skriver således om "Den skrives autonomi", der foregår "i et spændingsfelt mellem individuel frihed og lyst [...] og institutionel begrænsning og tvang..." (Becker Jensen 1990/1998: 106). Skribenten befinder sig midt mellem hensynet til fire forskellige aktører, nemlig virkeligheden, modtageren, systemet og sproget (Becker Jensen 1990/1998: 119). Spændingsfeltet er også beskrevet af andre som en intern sproglig kamp i forvaltningen (Kjølner 2004: 197), hvor de bureaukratiske regler efterhånden "er blevet så indviklede, at de ikke længere *kan* forklares umiddelbart" (Petersen 2004: 16, original kursivering), og hvor myndighederne føler sig forpligtede til at være upersonlige og autoritære (Hansen 1971/1986: 74).

Det er imidlertid karakteristisk for denne diskussion, at den primært foregår på baggrund af, hvad man ud fra et teoretisk og analytisk grundlag *tror*, problemet er, og ikke ud fra, hvad der er egentligt empirisk belæg for at sige. Flere aktører problematiserer da også netop dette sidste aspekt og efterlyser derfor empiriske undersøgelser. Således skriver Wille, omkring 30 år efter, at problemet første gang blev rejst: "Derfor er det også på tide, at der sker en kritisk og empirisk efterprøvning" (Wille 2001: 264; se også Løj & Wille 1985: 12; Becker Jensen 1990/1998: 159 og 2007: 22; Balling 2013: 2; Søndergaard 2010: 8 og Kjærgaard 2010: 288).

Det er dette, denne artikel er et bidrag til – i forhold til et specifikt aspekt i sprogrådgivningen, nemlig passiver, set fra modtagers perspektiv.

Passiver grammatisk set

Passiven er det ene led i det verbale bøjningsparadigme diatese (aktiv vs. passiv) og kan i moderne dansk udtrykkes enten ved tilføjelse af morfemet *-(e)s* efter stammen (dvs. fleksivisk) eller ved hjælpeverberne *blive* eller *være* + supinumform af hovedverbet (dvs. perifrastisk; jf. tabel 1).

TABEL 1: DIATESEBØJNING I MODERNE DANSK. (HANSEN & HELTOFT 2011: 627)

	Aktiv	Passiv	
		Fleksivisk	Perifrastisk
infinitiv	<i>male</i>	<i>mal-es</i>	<i>blive/være malet</i>
præsens	<i>maler</i>	<i>mal-es</i>	<i>bliver/er malet</i>
præteritum	<i>malede</i>	<i>maled-es</i>	<i>blev/var malet</i>

Fleksivet angives som es fordi en sekvens af e+c altid reduceres til et enkelt e.

Ikke alle verber kan forekomme i såvel fleksivisk som perifrastisk passivbøjning, men i de tilfælde, hvor begge former er mulige, udtrykker valget mellem de to former ifølge Grammatik over det Danske Sprog (GDS) en modusforskel: Den perifrastiske passiv udtrykker *subjektiv* modus, dvs. at sætningen skal fortolkes som et udsagn, der står for den talendes regning alene, mens *s*-passiven udtrykker *non-subjektiv* modus, blandt andet i forbindelse med generisk/normative udsagn eller ikke-subjektive fortællerpositioner (Heltoft & Falster Jacobsen 1996; Hansen & Heltoft 2011: 741 ff.).

Vi skal ikke her gå videre ind i disse betydningsforskelle, idet der ikke skelnes mellem de forskellige passivformer i litteraturen om kancellistil og klarsprog (selvom det dog oftest er *s*-passiven, der kritiseres), hvorfor vi heller ikke har skelnet i den undersøgelse, denne artikel omhandler. Vigtigere er den indholdsmodsætning, som skellet mellem aktiv og passiv udtrykker. Det er her afgørende, at valget af diateseform, som GDS formulerer det, har konsekvenser for den syntaktiske og indholdsmæssige organisering af sætningsleddene:

Passiv er en kombination af en morfologisk form og en syntaktisk konstruktion der nedskriver det grammatiske aktivsubjekts status. Enten nedskrives aktivsubjektet fra subjekt til frit valensled uden for sætningskernen, eller det realiseres ikke. (Hansen & Heltoft 2011: 1287).

I konstruktioner med *der* eller *her* som subjekt, fx *Der danses* eller *Der tilsættes en teskefuld peber*, er der alene sket en 'nedskrivning' af aktivsubjektet (dvs. det, der i en aktiv konstruktion ville have udgjort subjektet), så det enten slet ikke udtrykkes i sætningen (som i eksemplerne ovenfor) eller udtrykkes i form af en præpositionsforbindelse, fx *Der tilsættes en teskefuld peber af kokken*. I konstruktioner med transitive verber kan der samtidig være tale om, at et aktivobjekt (såvel direkte, indirekte som middelbare objekter) 'opskrives' til subjekt, fx *Har Uffe Ellemann-Jensen været nævnt?*, *De blev frakendt kørekortet*, og *Han blev løjet for*. Diatesevalget styrer i sådanne konstruktioner den semantiske rolle, subjektet tildeles: I aktiv tildeles subjektet rollen Agentiv eller Kausativ (dvs. den part der handler eller forårsager at noget sker), i passiv rollen Inagentiv (Hansen & Heltoft 2011: 1287 ff.). Subjektet er i sætninger med ikkeformelt subjekt det umarkerede tema, dvs. det udgangspunkt, der udsiges noget om, og i forbindelse med transitive verber kan en grund til at vælge passiv således være ønsket om at tematisere et led med den semantiske rolle Inagentiv eller at undgå at tematisere Agentiv- eller Kausativled. Samtidig giver passivkonstruktionen altså mulighed for helt at undlade at eksplicitere, hvem eller hvad der er den handlende eller forårsagende part i forhold til det sagsforhold, der fremstilles. Det sidste kan ifølge Løj & Wille ske, hvis Agentivleddet er kendt og klart impliceret i konteksten, hvis der ikke findes nogen stilistisk acceptabel betegnelse for Agentiv, hvis Agentiv er ukendt, og endelig hvis afsenderen ønsker at undertrykke ubekvem information om Agentiv (Løj & Wille 1985: 14 ff.).

Passiver set gennem den sproglige rådgivning

Muligheden for at undlade at eksplicitere den handlende eller forårsagende part er det aspekt, der går mest igen som kritikpunkt i overforslen fra den deskriptive grammatik til sprogrådgivningen: at passiver tilslører afsender og gør teksten upersonlig (Hansen 1971/1986: 26;

Becker Jensen 1990/1998: 90; Petersen 2004: 36; Jacobsen & Skyum-Nielsen 1996: 16; Andersen 2011: 36; Veirup 1991/1994: 22). Leif Becker Jensen uddyber desuden med, at passiver kan gøre en tekst sværere at forstå, netop på grund af disse to effekter (1990/1998: 91 f.).

Synet på passiven som et sprogligt valg, der gør tekster mindre personlige, kan spores tilbage til filologen Erik Rehlings artikel *Om brug af passiv i dansk* fra 1934. Rehling ser på passiven som noget objektivt og alment i modsætning til det subjektive: ”Mangelen af det aktive subjekt giver stilen en vis objektivitet og kølighed [...]. Specielt undgås ofte et *jeg* [...] ved passiv konstruktion, for at gøre udtrykket upersonligt eller beskedent” (Rehling 1934: 83). Rehling redegør således for, hvorfor og hvordan man bruger passiv, men han ser ikke et problem i valget af passiv i sig selv (Løj & Wille 1985: 10).

Også i de seneste års behandling af passiven ses en tvedeling i tilgangen: Handler det om at *undgå* passiv, eller handler det om, *hvordan* man (hensigtsmæssigt) bruger passiv? Forskellen i perspektiv kan her være afgørende.

Anne Kjærgaard har som tidligere nævnt undersøgt den konkrete brug af passiver i breve fra en offentlig myndighed ud fra et afsenderperspektiv – skribenterne havde fået at vide, at de skulle undgå passiver, og Anne Kjærgaard målte effekten af dette råd ved at opgøre frekvensen af passiver i breve før og efter et sprogkursus (Kjærgaard 2010: 134 ff.).

Denne kvantitative metode opponerer Yngve Søndergaard imidlertid imod, først og fremmest mod hele tanken om, at passiver bør undgås. Han mener således, at det ikke handler om, hvor mange passiver der er, men hvor og hvordan de bruges. Sprogpolitikkers gennemslagskraft kan ifølge Søndergaard ikke kvantificeres, og han efterlyser ”det vandtætte forskningsprojekt, som kan be- eller afkræfte sammenhængen mellem de efterhånden klassiske sprogråd og en succesfuld kommunikativ effekt i forhold til modtagerne, borgere såvel som kunder?” (Søndergaard 2010).

Det nærmeste eksempel man kommer på dette i en dansk kontekst er Laura Winther Ballings (2013) undersøgelse af bl.a. passivers påvirkning af processeringshastighed (som et indirekte mål for forståelse), hvor hun vha. *eye-tracking* og måling af læsehastighed undersøger, om

forsøgsdeltageres blik hviler længere på passivkonstruktioner end på ikkepassivkonstruktioner ud fra hypotesen ”longer gaze times indicate more difficult processing” (Balling 2013: 5), altså at jo sværere et ord er at processere, jo længere tid kigger man på det. Balling konkluderer, at passivkonstruktioner som sådan umiddelbart *ikke* er sværere at processere end aktiver, og at dette indikerer, at det unuancerede råd om at undgå passiver i bedste fald er ineffektivt og i værste fald skadeligt, hvis skribenter dermed bruger unødigt tid og indsats for at undgå dem (Balling 2013: 17).

HYPOTESER

På baggrund af den teori og diskussion om passiver, vi har gennemgået ovenfor, opstillede vi følgende hypoteser til undersøgelse:

1. breve *med* passiver er sværere at forstå end de tilsvarende versioner *uden* passiver
2. breve *med* passiver bliver *mere negativt* modtaget end breve *uden* passiver

I forbindelse med begge hypoteser kan det tænkes at respondentens uddannelsesniveau har en betydning. Personer *med* en lang videregående uddannelse må alt andet lige forventes at være mere vant til at læse komplicerede tekster end personer *uden* en lang videregående uddannelse. Dette kan tænkes at påvirke såvel forståelsen af som holdningen til passiver. I førstnævnte tilfælde må graden af uddannelse forventes at have en positiv betydning, mens indflydelsen på holdningen til passiver er mere uforudsigelig.

METODEN

Grundidéen bag undersøgelsesdesignet var at teste forståelsen af og holdningerne til (eksempler på) breve fra en offentlig myndighed, når disse breve indeholdt mange passiver i forhold til breve *uden* passiver. Eftersom det ikke gav mening at lade respondenterne læse det samme brev i to versioner, da forståelsen af den anden version så ville blive påvirket af gentagelsen, lod vi den enkelte respondent læse to forskellige breve, et brev med mange passiver og et *andet* brev helt uden pas-

siver. Efter hver læsning af et brev skulle respondenterne svare på to spørgeskemaer: Et, der testede forståelse, og et, der undersøgte respondenternes subjektive vurderinger af brevet. Metoden var således et eksperimentelt krydsdesign med to grupper a ti informanter, hvor gruppe 1 skulle læse et brev *med* passiver og gruppe 2 læse det samme brev *uden* passiver og omvendt for det andet brev (jf. Tabel 2).

TABEL 2: UNDERSØGELSESDSIGN

Gruppe 1	Brev I <i>med</i> passiver	↗ ↘	Brev II <i>uden</i> passiver
Gruppe 2	Brev II <i>med</i> passiver	↖ ↙	Brev I <i>uden</i> passiver

Såfremt de to grupper af respondenter kan antages at være ens i forhold til forståelse af og holdninger til passiver, vil en eventuel forskel mellem forståelsen af og holdninger til henholdsvis Brev I og Brev II med og uden passiver kunne henføres til brugen af passiver.

Respondenterne

Respondenterne blev rekrutteret gennem Julie Meyer Ingemanssons private netværk. Fælles for alle respondenter var, at ingen af dem kendte til undersøgelsen på forhånd.

Der deltog i alt 20 respondenter, ti med en lang videregående uddannelse og ti med kort uddannelse, der blev fordelt ligeligt i de to grupper. Hver gruppe indeholdt således fem respondenter *uden* en videregående uddannelse (maksimalt en erhvervsuddannelse) og fem respondenter *med* en videregående uddannelse (minimalt en kandidatgrad). Ud over uddannelsesniveaet tilstræbte vi at holde respondenternes baggrundsvARIABLE konstante. Alle respondenter var således kvinder, og alle bekræftede, at de havde dansk som modersmål, og at de ikke var diagnosticeret som værende ordblinde. Respondenterne var inden for aldersgruppen 29-48 år, dvs. at de havde det tilfælles, at de havde afsluttet deres uddannelse, stadig var på arbejdsmarkedet og faldt inden for en formodet målgruppe for denne type breve fra en offentlig myndighed. Gennemsnitsalderen for respondenter uden en videregående uddannelse var 40,1 år mens den for respondenter med en videregående uddannelse var 38,7 år, altså omtrent ens.

Brevene

Brevene kommer oprindelig fra Københavns Teknik- og Miljøforvaltning og er dermed i udgangspunktet autentiske breve sendt fra forvaltningen til en borger. Disse breve er skrevet i perioden før 2005 og indgik i Anne Kjærgaards tidligere nævnte ph.d.-projekt (2010). Vi fik en større mængde af brevene stillet til rådighed og valgte herfra to breve. Brevene blev valgt ud fra længde (hverken for lange eller for korte, dvs. mere end ti sammenhængende linjer og maksimalt én side inkl. formalia med adresse, dato mv.) og en vurdering af indholdet som nogenlunde generelt og dermed ikke alt for specifikt og specialiseret. På grund af afsenderen har brevene dog alle et mere eller mindre teknisk fokus. De originale breve blev manipuleret, således at de forelå i to versioner: en, hvor alle passivkonstruktioner var omskrevet til aktiv, og en, hvor aktivsætninger var erstattet med passivkonstruktioner (jf. bilag 1-4).²

Navne og adresser i de breve, der indgår i undersøgelsen, er indsat af os. Brevene var anonymiserede i den version, vi modtog fra Anne Kjærgaard, så for ikke at distrahere respondenterne udfyldte vi med fiktive person-, vej-, ejendoms- og foreningsnavne. Formålet var blot, at respondenterne ikke skulle spekulere nærmere over disse oplysninger.

Ud fra en beregning af brevenes lixtal kan det konstateres, at alle brevene er svære at læse, og at der ikke sker den store ændring mellem originalbrevene, brevene *uden* passiver og brevene *med* passiver (jf. tabel 3).

TABEL 3: OVERSIGT OVER BREVENES SVÆRHEDSGRAD MÅLT SOM LIX

	Originalbreve	Uden passiver	Med passiver
I	51/svær	50,5/svær	49,5/svær
II	48/svær	46/svær	47,5/svær

² Desuden blev lange sætninger forkortet og kancellisløjfer fjernet fra begge versioner af brevene, idet den undersøgelse, som artiklen baserer sig på, ud over passiver også inddrager faktorerne sætningslængde og opbygning af nominalsyntagmer.

Da undersøgelsen oprindelig inddrog tre sproglige variable (jf. note 2) og dermed seks breve til læsning per respondent, kunne det tænkes, at rækkefølgen, hvori det enkelte brev blev præsenteret, kunne have en indflydelse på modtagelsen, enten negativt i form af, at respondenterne blev trætte, når de skulle læse så mange breve og besvare så mange spørgeskemaer, eller positivt i form af en læringseffekt. Derfor registrerede vi læserækkefølgen, så den senere kunne medtages i analysen af vores resultater. For begge respondentgrupper gjorde det sig gældende, at fire personer læste brevene med/uden passiver som breve nummer 3 og 4, fire personer læste dem som nummer 5 og 6, mens to personer læste dem som nummer 1 og 2.

Spørgeskemaerne

I forbindelse med forståelsesdelen af undersøgelsen blev ét spørgeskema brugt til brev I med og uden passiver, og et andet til brev II med og uden passiver, da hovedbudskaberne i brevene ikke var forskellige for de to versioner af de enkelte breve (jf. bilag 5 og 6). Til holdningsdelen blev samme skema anvendt til begge breve (jf. bilag 7).

Forståelse

Forståelse kan være mange ting, men først og fremmest er den individuel og 'tilhører' dermed det enkelte individ, altså den enkelte modtager, der fortolker ud fra sit eget perspektiv. Dermed er det ikke muligt hundrede procent at vide, hvad andre forstår (Gregersen 2004: 75-76).

Formålet med forståelsesspørgeskemaerne var at teste respondenternes helt konkrete, faktuelle forståelse, baseret på en forudgående tekstlingvistisk analyse af brevene, dvs. at der var tale om spørgsmål med kun ét objektivt korrekt svar, fx "Nej, man må ikke indrette fitnesscenter i den nævnte ejendom" (se bilag 6). Et forkert svar på dette ville så indikere en mis- eller en ikkeforståelse.

Misforståelser er kendetegnet ved, at deltageren i kommunikationen "*ikke [er] i tvivl om sin forståelse*" og dermed ikke "*tjekker sin forståelse, men taler ud fra den betydning hun har forstået*" (Rathje 2004: 97), mens deltageren ved ikkeforståelse er "*i tvivl om sin forståelse*" og dermed enten er åben omkring sin ikkeforståelse og spørger ind til en korrekt forståelse eller tjekker den på anden vis (Rathje 2004: 100).

Forskellen mellem mis- og ikkeforståelse ligger dermed i, at der er et element af selverkendelse i ikkeforståelsen, en selverkendelse, der leder til handling. I misforståelsen ligger derimod en tro på, at man har forstået budskabet, som det var intenderet.

Baseret på brevenes indhold (svar på borgeres spørgsmål) formulerede vi en række spørgsmål til at teste forståelsen, jf. bilag 5 og 6. Vi vil ikke gennemgå alle spørgsmålene, men blot komme med et par illustrative eksempler fra brev II's spørgeskema: "Må man indrette fitnesscenter i lokalerne i den nævnte ejendom?", "Er et fitnesscenter et offentligt formål?" og "Hvad er det vigtigste budskab i brevet?".

Alle svarmuligheder på nær ved det sidste spørgsmål var *multiple choice*, så svarene kunne behandles kvantitativt i resultatbehandlingen. Samtlige svarmuligheder indeholdt også en "Ved ikke"-mulighed, der i princippet ville kunne opfange respondenternes mere bevidste ikkeforståelser. Sidste spørgsmål i forståelsestesten var et åbent spørgsmål, der adresserede respondentens subjektive opfattelse af sin egen forståelse: "Hvad synes du formulermæssigt var svært/nemt i brevet?".

Holdninger

Intentionen bag holdningsspørgeskemaet var at elicitere respondenterne individuelle, subjektive holdninger samtidig med, at svarene af hensyn til den efterfølgende statistiske analyse skulle være kvantificerbare. Derfor blev der listet 15 udsagn med hver fem afkrydsningsmuligheder på en Likert-skala (på nær i to udsagn, hvor der kun var tre svarmuligheder; dette bliver diskuteret nærmere senere.). Desuden var der til sidst to mere kvalitative spørgsmål, nemlig "Hvad synes du – med dine egne ord – om brevet?", og en mulighed for at komme med yderligere kommentarer med respondenterne egne formuleringer. Der blev her benyttet det samme spørgeskema til de to breve (bilag 7).

Spørgsmålene adresserede respondenterne egenoplevelse af brevene både mht. forståelse af indhold, fx "Oplevede du, at brevet var svært eller nemt at læse?" med svarmuligheder på en Likert-skala fra "Meget svært" til "Meget nemt", og mht. respondentens følelse, fx "Når du læser brevet, bliver du så..." med svarmuligheder fra "Meget vred" til "Meget positiv". Alle svarmuligheder var listet med den mest negative til venstre og den mest positive til højre. Et af spørgsmålene

var indirekte møntet på respondentens oplevelse af en tekst med passiver ud fra de tidligere nævnte påstande om, at passiver gør en tekst upersonlig (se afsnittet ”Passiver i den sproglige rådgivning”), nemlig: ”Oplever du, at brevet er...” med svarmuligheder fra ”Meget upersonligt” til ”Meget personligt”.

Praktisk udførelse

Nogle respondenter deltog ved et fysisk møde, mens de gennemførte undersøgelsen, andre fik undersøgelsen tilsendt. I alt deltog 11 respondenter med Julie Meyer Ingemansson til stede, mens de resterende ni gennemførte undersøgelsen alene. Til hver respondent var der sammensat en ’pakke’, hvor breve og spørgeskemaer på forhånd var lagt i den rækkefølge, som de enkelte skulle gennemføre undersøgelsen i. Respondenter, der deltog ved fysisk møde, fik mundtlige instruktioner om gennemførelse af undersøgelsen, og til respondenter, der fik undersøgelsen tilsendt, blev der vedlagt skriftlige instruktioner. Ved de fysiske møder blev der desuden nedskrevet observationer og kommentarer ud over de kommentarer, respondenterne selv kunne skrive i spørgeskemaerne. Dette tilføjede et kvalitativt aspekt til undersøgelsen, og enkelte udtalelser vil blive brugt som supplement til eller forklaring af nogle af resultaterne.

Respondenterne fik at vide, at de var velkomne til at bladre tilbage i det brev, de lige havde læst, mens de svarede på spørgsmål, da det også ville være muligt, hvis det var et brev, man reelt havde modtaget fra en myndighed.

Efterarbejde med spørgeskemaer

I løbet af arbejdet med spørgeskemabesvarelserne blev vores opmærksomhed henledt på spørgsmål, der retrospektivt kunne være problematiske, og som derfor ikke er medtaget i resultatfremlæggelsen. Det drejer sig, som det vil blive beskrevet nedenfor, om spørgsmål vedrørende forståelsen, som enten var for subjektive i deres grundsubstans, og hvor besvarelsen derfor ikke kunne betragtes som korrekt/forkert, eller som var for uklare og dermed gav mulighed for mere end ét korrekt svar.

Fra begge spørgeskemaer til forståelsesdelen (jf. bilag 5-6) blev spørgsmål 4, ”Er brevet: 1. Vigtigt, fordi der skal gøres noget. 2. Vigtigt for modtageren, men kun som oplysninger. 3. Ikke vigtigt/ligegyldig oplysning. 4. Ved ikke”, sorteret fra, da spørgsmålet baserede sig på en vurdering af konteksten, som respondenterne ikke direkte kunne slutte sig til ud fra de oplysninger, der var i brevet. Dermed lagde spørgsmålet op til tilfældige gæt frem for kvalificerede svar. Desuden blev endnu et gennemgående spørgsmål (12/13) sorteret fra, da det også krævede en større viden om den samlede kontekst for brevet, nemlig: ”Får modtageren mere information end han/hun har bedt om?”.

Fra brev I blev spørgsmål 11 sorteret fra: ”Hvad er det vigtigste budskab i brevet?”, da svarmulighederne var for kryptiske og kunne føre til misforståelser af selve spørgsmålet og svaret, og dermed ikke handlede om forståelsen af brevet, men om forståelsen af spørgsmålet.

Fra brev II blev spørgsmål 11 sorteret fra: ”Hvis ja – hvordan kan der gives dispensation?”, da spørgsmålet var for generelt, og dermed ikke handlede konkret om forståelsen af selve brevet.

I forbindelse med holdningsspørgsmålene kunne det på trods af tydelig instruktion om kun at sætte ét kryds per udsagn forventes, at respondenterne ville kunne finde på at sætte flere krydser. Hvis situationen opstod, blev det på forhånd valgt at registrere det kryds, der var ’mest holdning’ i, dvs. hvis en respondent satte kryds ved for eksempel ”vred” og ”neutral”, så ville ”vred” tælle som svar, da en tvivl hos respondenterne trods alt indikerede en holdning. Det viste sig efterfølgende, at det kun skete ved otte holdningsspørgsmål hos fem respondenter i alt, og hver gang var krydserne sat ved midten af Likert-skalaen og en holdning lige ved siden af på nær ét sted, hvor der var sat kryds i ”forvirret” og ”oplyst”, og vi noterede besvarelsen som medianen ”hverken/eller”.

RESULTATERNE

I forståelsesdelen af undersøgelsen var den afhængige variabel, i hvor høj grad respondenterne svarer rigtigt på de forståelsesrelaterede spørgsmål. Dette blev operationaliseret i form af andelen af rigtige svar i procent (dette tager højde for, at der ikke var lige mange spørgsmål til de

to breve; brev I: 9 spørgsmål, brev II: 10 spørgsmål). Dette tal vil i det følgende blive henvist til som *forståelsesindekset*; et højt forståelsesindeks betyder således, at brevet er relativt let at forstå. Resultaterne viste, at de to breve ikke var lige lette at forstå: Brev I's gennemsnitlige forståelsesindeks var i begge versioner højere end brev II's (se tabel 4), altså lettere at forstå. Undersøgelsen er imidlertid designet, så dette ikke burde betyde noget, og derudover blev der taget højde for det i analysen, hvor brevet blev medtaget som en *tilfældig* faktor (se nedenfor).

Resultaterne tyder ikke ud fra de gennemsnitlige forståelsesindekser på, at versionerne uden passiv er lettere at forstå end versionerne med passiv: Når alle respondenterne ses under ét (jf. tabel 4), er der forskelle i størrelsesordenen 7-9 procentpoint mellem de to versioner, men for brev I's vedkommende er det faktisk versionen *med* passiv, der har det *højeste* forståelsesindeks, og hvis de to respondentgrupper ses hver for sig (jf. tabel 5), er forståelsesindeksene for de to versioner af brevene praktisk talt identiske. Til gengæld kunne det tyde på, at faktoren uddannelse betyder noget for forståelsen, idet det gennemsnitlige forståelsesindeks for begge versioner af brevene er noget højere for respondenterne med lang uddannelse end dem med kort uddannelse.

TABEL 4: GENNEMSITLIGT FORSTÅESESINDEKS (ANDEL RIGTIGE SVAR I PROCENT) FOR ALLE RESPONDENTER SET UNDER ÉT

	Med passiv (a-version)	Uden passiv (b-version)	Samlet
Brev I	88	79	83
Brev II	62	69	66

TABEL 5: GENNEMSITLIGT FORSTÅESESINDEKS FOR DE TO BREVE SET UNDER ÉT

	Med passiv (a-version)	Uden passiv (b-version)	Samlet
Kort uddannelse	68	67	67
Lang uddannelse	82	81	82

Ovenstående betragtninger skal kun ses som en indledende analyse af resultaterne, idet tallene kan være misvisende på flere måder: For det første kan det være misvisende kun at se på to uafhængige variable ad gangen (henholdsvis diatese og brev og diatese og respondentens uddannelsesniveau), idet flere variable kan tænkes at bidrage samtidigt og interagere med hinanden i forhold til, hvor godt brevet bliver forstået.

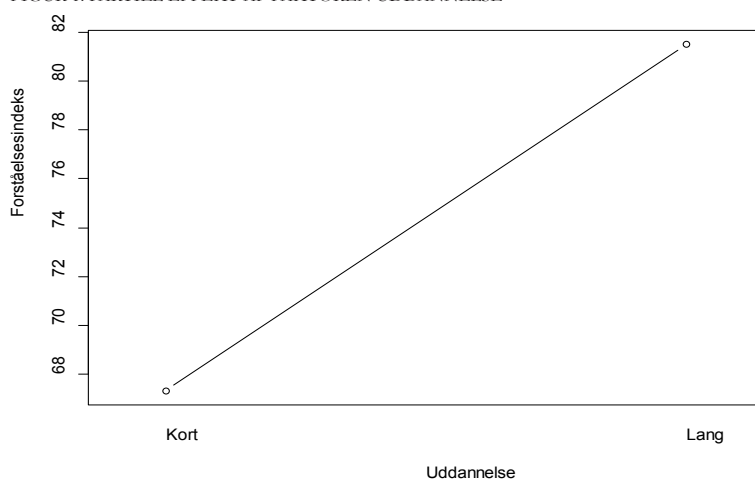
Ud over brev, diatese og uddannelsesniveau kunne det også tænkes, at det har en betydning, hvilket nummer i rækkefølgen af de i alt 6 breve respondenterne skulle tage stilling til i undersøgelsen, brevet er blevet læst. For det andet kan det være misvisende at lægge besvarelserne sammen og blot se på de gennemsnitlige forståelsesindekser for fx de 10 personer med kort uddannelse over for de 10 med lang uddannelse, idet gennemsnitstallene kan dække over store variationer inden for de enkelte grupper, og en eventuel forskel således kan skyldes nogle ganske få ekstreme individer.

For at imødegå disse problemer blev resultaterne analyseret via såkaldte *mixed effects*-analyser. Dette er en form for multipel regression, dvs. en analyse som søger at bestemme sammenhængen mellem en afhængig variabel (i dette tilfælde forståelsesindekset) og flere uafhængige (dvs. potentielt forklarende) variable samtidig. Det særlige ved en *mixed effects*-analyse er, at den, ud over at inddrage *faste* uafhængige variable som fx diatese og uddannelsesbaggrund, også inddrager en eller flere såkaldt *tilfældige* variable. Med en tilfældig variabel henvises til en variabel, hvis udfaldsmuligheder antages at være udtrukket tilfældigt fra en større population, som de gerne skulle repræsentere, men som i modsætning til de faste variable er tilfældige: I vores tilfælde ville man, hvis man skulle gentage forsøget, muligvis vælge andre respondentindivider idet de blot antages at være *repræsentanter* for kvinder i alderen 29-48 år, og man ville muligvis også vælge andre breve idet de blot skal repræsentere tekster fra det offentlige til en borger; derimod er udfaldsmulighederne for de faste variable givne, fx passiv/aktiv eller lang/kort uddannelse. Selvom det, vi egentlig er interesserede i at undersøge, er effekten af de faste variable, må man antage, at der er en heterogenitet blandt respondenterne, som ikke kan henføres til deres uddannelsesniveau, ligesom man også må forvente, at der er andre sproglige aspekter ved de to breve, der påvirker deres forståelighed, ud over diatesevalget. En mixed effects-analyse tager højde for dette ved at tildele hvert individ og brev et basisgennemsnit (et *random intercept*) i forhold til forståelsesindeks for at tage højde for, at det enkelte respondentindivid og det enkelte brev kan have henholdsvis en evne til at forstå tekster og en forståelighed, der ikke kan henføres til de inddragede faste variable (jf. Baayen 2008; Tagliamonte & Baayen 2012).

I mixed effects-analysen³ blev Diatese (Med/Uden passiv), Uddannelse (Kort/Lang) samt Rækkefølge (1-6) testet som faste variable, mens Respondentindivid og Brev blev indført som tilfældige variable. Desuden testede vi om Diatese havde en signifikant interaktion med Uddannelse, dvs. om passiver evt. kunne have en forskellig effekt på forståelsen hos de to respondentgrupper. Analysen viste, at faktorerne Passiv og Rækkefølge ikke har en statistisk signifikant effekt på forståelsesindekset, dvs. at undersøgelsen ikke kan påvise, at de har en indvirkning på forståelsen, og den bedste model indeholder således kun faktoren Uddannelse. Figur 1 viser den partielle effekt af denne faktor, dvs. effekten af uddannelse på forståelsen af brevet, når der tages højde for individuelle forskelle mellem respondenterne, der ikke kan henføres til deres uddannelsesniveau, samt om der er tale om brev I eller brev II, hvoraf førstnævnte som tidligere nævnt generelt er nemmere at forstå end brev II. Den estimerede effekt af uddannelsesniveauet er 14,167 log-odds; $p=0,0205$.

Konklusionen på forståelsesdelen af undersøgelsen er således en afvisning af hypotesen om, at brevversionerne uden passivkonstruktioner er lettere at forstå end versionerne med passivkonstruktioner. Til gengæld viser undersøgelsen, at personer med lang uddannelse generelt har en bedre forståelse af brevene end personer med kort uddannelse.

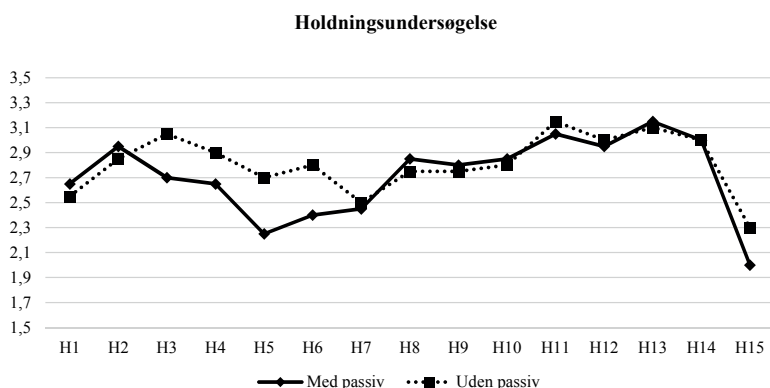
FIGUR 1: PARTIEL EFFEKT AF FAKTOREN UDDANNELSE



3 Analysen blev udført i R (version 3.1.2) med funktionen *lmer* i pakken *lme4*, version 1.1-7.

I holdningsdelen af undersøgelsen var den afhængige variabel respondentens udtrykte holdning til brevet i forhold til en Likert-skala med enten 3 eller 5 niveauer, gående fra det mest negative til det mest positive. Svarene blev omsat til en talværdi fra 1 til 5 med 1 som det mest negative og 5 som det mest positive (for de to spørgsmål, 6 og 15, som kun havde tre svarmuligheder, blev niveauerne tildelt værdierne 1, 3 og 5). Figur 2 viser resultaterne i form af den gennemsnitlige holdningsscore for de to breve og alle respondenter set under ét.

FIGUR 2: GENNEMSNTILIG HOLDNINGSSCORE FOR DE TO BREV OG ALLE RESPONDENTER SET UNDER ÉT



Tallene på y-aksen viser holdningsscoren. 1 er maksimalt negativ, og 5 er maksimalt positiv. Tallene på x-aksen henviser til de enkelte holdningsspørgsmål, jf. bilag 7.

Det fremgår umiddelbart, at der i de fleste tilfælde stort set ingen forskel er mellem den gennemsnitlige score for versionen med og uden passiv; kun i forbindelse med spørgsmål 3-6 samt 15 er der en forskel, og i alle tilfælde sådan, at versionen uden passiv bliver mest positivt vurderet. Det synes umiddelbart at understøtte vores hypotese, men ligesom i forbindelse med forståelsesresultaterne, skal denne rent distributionelle analyse tages med store forbehold.

For det første gør de samme forhold sig gældende som i forståelsesundersøgelsen med hensyn til, at alle variablene bør vurderes samtidigt, ligesom det er nødvendigt at tage højde for individuelle tilbøjeligheder hos respondentindividerne og forskelle mellem de to breve, der ikke relaterer sig til passivkonstruktioner.

For det andet forudsætter fremstillingen i figur 2, at den afhængige variabel, holdningen til brevet, er numerisk. Det er imidlertid ikke til-

fældet, da der er tale om en Likert-skala (en variant af det, der inden for statistikken kaldes en ordinalskala), hvor forskellen mellem to niveauer på skalaen ikke udgør en absolut kvantitet. Dette skyldes, at tallene på holdningsskalaen blot er udtryk for en *rangordning* af forskellige grader af positivitet/negativitet, mens intervallet mellem tilstødende værdier på skalaen ikke kan antages at være ens mellem alle 3-5 holdningsniveauer. Med andre ord kan en holdningsscore på 4 ikke siges at være dobbelt så stor/positiv som en på 2.

Resultaterne af holdningsdelen blev derfor analyseret med en form for mixed-models-analyse (*cumulative link*), som behandler den afhængige variabel som en ordinalskalavariabel.⁴ Analysen blev gennemført separat for hvert af de 15 holdningsspørgsmål og testede de faste variable Diatese, Uddannelse (og dennes interaktion med Diatese), Rækkefølge, Brev og Forståelsesindeks med respondentindividet som tilfældig faktor.

Kun i forbindelse med spørgsmål, 5 (*Oplever du, at brevet er...meget upersonligt – meget personligt*), viste faktoren Diatese sig at være en signifikant faktor ($p=0,0292$); i spørgsmål 3 (*Oplevede du, at brevet var svært eller nemt at læse?*) nærmede Diatese sig dog at være signifikant ($p=0,0827$). I begge tilfælde var det som forventet ud fra vores hypotese versionen uden passiv-konstruktioner, som fik den mest positive holdningsscore. Uddannelse var i modsætning til i forståelsesdelen af undersøgelsen ikke en signifikant faktor. Det samme gælder forståelsesindekset, så undersøgelsen kunne altså ikke påvise nogen sammenhæng mellem respondenternes holdninger til brevene og deres grad af forståelse af dem.

SÅ HVAD BETYDER SÅ DET HELE?

Som tidligere nævnt tog vi udgangspunkt i to hypoteser. For forståelsesdelen havde vi hypoteserne, at breve *med* passiver er sværere at forstå end breve *uden* passiver. For holdningsdelen havde vi hypotesen, at breve *med* passiver bliver vurderet mere negativt end breve *uden* pas-

⁴ Analysen blev udført i R (version 3.1.2) med funktionen *clmm* i pakken *ordinal*, version 2015.1-21.

siver. Vi vil i det følgende diskutere undersøgelsens resultater i forhold til disse hypoteser i nævnte rækkefølge.

Brevene med og uden passiv er lige svære at forstå

Hypotesen om, at brevene *uden* passiver er lettere at forstå end dem *med* passiver, understøttes *ikke* af undersøgelsens resultater. Dette må ses som en indikation af, at passivkonstruktioners rolle ikke er så betydningsfuld i relation til forståelighed, som sprogrådgivningens fokusering på dette grammatiske fænomen lægger op til. Det skal her tages i betragtning, at antallet af respondenter er relativt lille, hvilket i sig selv gør det sværere at opnå statistisk signifikante resultater, men det er særligt bemærkelsesværdigt, at resultaterne ikke engang kan siges at udvise en generel tendens i retning af, at passiver gør teksterne sværere at forstå, eftersom forståelsen af brev I rent faktisk var lavere i versionen uden passiver end i versionen med passiver. Der er dog en række aspekter ved undersøgelsens metode, der bør nævnes i forbindelse med fortolkningen af resultatet.

For det første må kommunikationssituationen i forsøget siges at adskille sig fra den normale i forbindelse med breve fra en offentlig myndighed til en borger. Alle deltagere i undersøgelsen var frivillige og fik ingen belønning for deres deltagelse. De havde (i modsætning til en del kommunikation mellem det offentlige og borgere, må man formode) ingen personlig interesse i brevenes indhold, og instruktionerne var begrænsede: ”Læs og besvar”⁵. Alligevel kan det ikke udelukkes, at de dermed har koncentreret sig mere om opgaven, end hvis de havde fået brevet i en reel kontekst. Omvendt må det også tages med i betragtning, at respondenterne blev bedt om at forholde sig til hele seks breve (fordi undersøgelsen i udgangspunktet inddrog tre forskellige grammatiske variable), hvilket kan have trættet dem og gjort forskellene mellem de forskellige brevversioner mindre, end de ellers ville have været. Som tidligere nævnt ses der dog ingen sammenhæng mellem den række-

5 Som tidligere nævnt fik nogle respondenter den samlede undersøgelse tilsendt, mens andre mødtes med Julie Meyer Ingemansson privat, på en skole eller på en café. Fordelingen af de forskellige læsesituationer var dog nogenlunde ens for de to grupper og burde således ikke påvirke resultatet væsentligt, men det havde naturligvis været ideelt at det havde været ens i alle tilfælde.

følge, brevene blev læst i, og forståelsen, hvilket dermed ikke tyder på, at dette er en afgørende fejlkilde.

For det andet var de to breve også manipuleret i forhold til andre faktorer end passiver. Som tidligere nævnt var lange sætninger forkortet og kancellisløjfer fjernet i begge versioner af brevene, hvilket betyder, at den samlede kompleksitet faldt. Dette har givetvis gjort brevene generelt lettere forståelige, men det er efter vores vurdering ikke sandsynligt, at det har påvirket effekten af passiver i forhold til forståeligheden.

For det tredje bør valget af tekster nævnes – om de kan siges at være repræsentative for 'breve fra en offentlig myndighed til borgere' og dermed den kontekst, hvor kancellistilen i hvert fald traditionelt har floreret. Brevene er meget tekniske i og med, at de kommer fra en teknisk forvaltning. Dermed adskiller de sig naturligvis væsentligt på det indholdsmæssige og leksikalske plan fra breve afsendt fra fx en social- eller skoleforvaltning, og det ville være interessant at sammenligne denne undersøgelses resultater med en undersøgelse af sådanne breve. Vi ville dog ikke umiddelbart forvente, at det har den store indflydelse på *forståeligheden* af passiver; derimod kunne man godt forestille sig, at det kunne have en betydning i forhold til *boldningerne* til passiver. Uanset hvad er der dog tale om (i udgangspunktet) faktiske breve fra en faktisk forvaltning, som mange borgere er i daglig forbindelse med. Brevene indeholdt da også oprindeligt en række af de træk, man forbinder med kancellistilen, dog naturligvis langt fra i så høj grad som i det indledende citat, som vi i øvrigt heller ikke opfatter som repræsentativt for nutidig sprogbrug i den offentlige administration. Brevene var således også oprindeligt en del af et 'bedre breve'-projekt (Kjærgaard 2010), hvor også det meget generelle råd om at undgå passiver indgik.

Endelig skal det nævnes, at vi, ligesom det generelt gøres i litteraturen om 'godt sprog' og klarsprog, behandlede alle passiver under ét. Vi skelnede således ikke mellem *s*-passiver og perifrastiske passiver, og vi tog ikke hensyn til, hvilken lokal kontekst passiven indgik i. Det er muligt, at man kunne påvise en forståelsesmæssig påvirkning af passiver, hvis man i højere grad holdt disse variabler konstante, hvilket dog formentlig ikke er muligt, når man som vi tog udgangspunkt i autentiske, sammenhængende tekster.

Løj og Wille diskuterer i artiklen *Kan vi undvære passiv? eller: Kan passiv virkelig undværes?* (1985) problematiseringen af passiver. De argumenterer her for, at kritikken har et forfejlet fokus: I stedet for at se isoleret på passiven bør man se på hele konteksten og tekstens formål. Således problematiseres præmissen om, at ”idealet for alle tekster gøres til den personlige, levende, anskuelige og engagerede fremstilling” (Løj & Wille 1985: 31). Løj og Wille mener, at idealet kan give problemer for afsenderen og dermed også for modtageren, da brug af passiv viser et institutionelt skel, der i nogle situationer skal bibeholdes, for at kommunikationen ikke skal blive for ’intim’, og så afsenderen virker saglig, vederhæftig og objektiv. Læseren har brug for tydelige signaler om, hvordan en tekst skal forstås, og passiv kan være et sådant signal om en institutionel forankring, hvor der ikke skal være en ”personlig, subjektiv mening” (Løj & Wille, 1998: 32).

At ’tilsløringen’ af den handlende part skulle være et problem, forudsætter desuden, at netop spørgsmålet om, hvem der er afsender af en bestemt udtalelse, er relevant i alle tilfælde. Det kan tænkes ikke altid at være tilfældet, for hvad er man som modtager egentlig interesseret i? Fx at man ikke må indrette et fitnesscenter, eller at det er Teknisk Forvaltning, der giver svaret, og at en ”lokalplan nr. 72” udelukker muligheden? Desuden ved vi som modtagere godt, hvem brevet som udgangspunkt er fra (Løj & Wille 1985: 36) – i vores tilfælde Teknisk Forvaltning.

Et andet problem i den store fokusering på at undgå passiver (som delvis kan skyldes at dette råd er nemt at formidle, idet mange i forvejen har hørt om (s-)passiver, som således er nemme at identificere), er ifølge Løj & Wille, at det kan fjerne fokus fra mere komplicerede grammatiske og tekstlingvistiske fænomener (de abstrakte elementer, kompleksiteten, kontekstens betydning mv.) (Løj & Wille 1985: 7). Ud over at være spild af tid og energi i forvaltningerne kan fokuset på passiver således medføre en blindhed over for de egentlige problemer med kancellistilen.

Som nævnt viste undersøgelsen, at respondenter *med* lang uddannelse havde bedre forståelse end dem *uden* lang videregående uddannelse. Grunden til dette er formentlig, at der er tale om to ret komplicerede tekster, og at respondenterne med en lang videregående uddannelse

er mere vant til at skulle læse og forstå komplicerede tekster end dem med en kort uddannelse. Resultatet kan således ikke siges at være overraskende. Mest tankevækkende er det, at meget få af respondenterne i det hele taget havde forstået alle detaljerne i teksten korrekt (dvs. havde et forståelsesindeks på 100). Kun fem respondenter havde i et af de to breve, de læste, et forståelsesindeks på 100, og ingen havde det for begge breve.

Forekomst af passiver påvirker visse typer af holdninger

Hypotesen om, at breve *med* passiver bliver mere negativt modtaget end breve *uden* passiver, bekræftes ikke generelt af undersøgelsen, idet der kun i forbindelse med et af spørgsmålene kunne påvises en signifikant effekt af passiv.

Det drejer sig om spørgsmålet om personligt eller upersonligt (spørgsmål 5), hvor brevene med passiver oplevedes mere upersonlige end dem uden. Denne forskel kan forklares på flere måder. Den ene er den rent grammatiske, at respondenterne reagerer på det manglende aktiv- eller kausativled i sætningen, og opfatter det som en upersonlig måde at kommunikere på. Den anden kunne være, at respondenterne er påvirkede af den offentlige diskurs, og det store fokus, der ligger på passiver, ikke bare i sprogrådgivningen, men fx også i uddannelsessystemet (brugen af bogen *Skriv så det fanger* af Teddy Petersen på Danmarks Journalisthøjskole er et godt eksempel, hvor der kun fokuseres på at undgå s-passiven). Måske er vi i Danmark så 'skolede' i, at vi skal holde os fra passiver, at respondenterne ubevidst lægger mærke til især de mange s-passiver i brevene og dermed oplever brevet med passiver som upersonligt. For at kunne finde et svar på dette ville man skulle teste andre grammatiske fænomener på lignende vis og sammenligne dem på tværs – om holdningerne kun gør sig gældende, når det kommer til brugen af passiver. Resultatet stemmer dog godt overens både med vores hypotese og med teoretikernes opfattelse af, hvad det er, passiven gør, jf. fx påstanden i *Håndbog i Nudansk*, at "Passivformer gør ofte en tekst upersonlig. Man skal derfor passe særlig på med at bruge passiv" (Jacobsen & Stray Jørgensen 2004: 157).

I forbindelse med spørgsmålet "Oplevede du, at brevet var svært eller nemt at læse?" (spørgsmål 3) viste undersøgelsen en (ikkesignifikant)

tendens til, at passiver havde en effekt i retning af, at respondenterne oplevede det som sværere at forstå. Det er således muligt, at man i en større undersøgelse ville kunne have påvist en signifikant effekt. Dette er interessant i lyset af, at respondenternes objektive forståelse af breve med passiver ikke var dårligere end af dem uden passiver, ligesom der ikke var nogen signifikant sammenhæng mellem den enkelte respondents forståelsesindeks og vedkommendes egen oplevelse af, hvorvidt det givne brev var svært eller nemt at læse. Her vil vi henvise til resultaterne for en respondent, der ligger blandt de dårligste mht. forståelse (56 % rigtige mod et gennemsnit på 79 % for hele undersøgelsen for brev I uden passiver og 50 % rigtige mod et gennemsnit på 62 % for brev II med passiver). Alligevel svarer vedkommende "Nemt" til spørgsmål 3, og det må dermed formodes, at hun tror, at hun har forstået budskabet, altså er der her tale om en misforståelse (jf. tidligere afsnit "Spørgeskemaerne", "Forståelse"). Denne diskrepans mellem reel og opfattet forståelse er interessant i en faglig sammenhæng, men kan naturligvis også i den virkelige verden få alvorlige økonomiske eller sociale konsekvenser, da modtageren måske ville ende med ikke at handle på noget, der måske skulle handles på. I denne artikel har vi fremlagt et bud på en metode, der også kan opfange ovenstående problematik og give mulighed for at uddybe den.

Resultatet med hensyn til den oplevede forståelse kunne tyde på at respondenterne også her er påvirket af den offentlige diskurs og påstanden om, at passiver gør en tekst sværere at forstå.

Hvorfor holdningerne ikke påvirkedes mere af passiver, end de gjorde, kan der kun gisnes om. Som nævnt i resultatafsnittet lå den gennemsnitlige holdningsscore faktisk i forbindelse med fem af spørgsmålene lavere for brevene med passiver end dem uden, så det er muligt, at en større undersøgelse kunne have påvist flere signifikante effekter af passiv end denne.

En anden mulighed kunne være, at stilen i sproget (i hvert fald på dette område) bare ikke er så afgørende for folks opfattelse, som for eksempel indholdet. Modtagere af breve fra det offentlige har måske en forventning til, at "Det kan jo ikke være anderledes", som en respondent skrev i sine kommentarer. Undersøgelsen tyder således ikke på, at respondenterne opfatter det, at brevet er upersonligt, som noget,

der nødvendigvis er negativt. Her kan det dog spille ind, at brevene har et relativt teknisk indhold, og det ville som tidligere nævnt være interessant at undersøge, om den opfattede 'upersonlighed' ville opfattes mere problematisk i breve med et indhold, der i højere grad berører modtagerens privatsfære.

KONKLUDERENDE BEMÆRKNINGER

I denne artikel har vi undersøgt flere ting. Artiklen er baseret på en undersøgelse, der havde til formål at undersøge passivers (og oprindeligt også lange sætningers og kancellisløjfers) påvirkning af forståelsen og holdninger til breve fra offentlige myndigheder. Undersøgelsen kunne kun påvise én signifikant effekt, nemlig at breve *med* passiver opleves som mere upersonlige end breve *uden* passiver. Derimod var der ingen effekt på respondenternes forståelse af brevene, som til gengæld blev påvirket af deres uddannelsesmæssige baggrund. Her var der signifikant forskel i forståelsen, hvor respondenter med kort uddannelse havde en betydelig lavere forståelse af brevene generelt end respondenter med en lang videregående uddannelse.

Et andet formål var også at afprøve et eksperimentelt undersøgelsesdesign – om det fungerede til undersøgelse af de ovenstående aspekter. Og ja, det gjorde det. Designet er kompliceret, men fx kun en enkelt respondent lagde eksplicit mærke til at et brev indeholdt mange passiver – hun regnede dog ikke ud, at det var det, undersøgelsen handlede om.

Dermed bliver det interessant at foretage yderligere og uddybende undersøgelser af, hvordan den sproglige rådgivnings 'gode råd' (i det omfang, de bliver fulgt) påvirker almindelige sprogbrugerens forståelse af og holdninger til breve fra offentlige myndigheder. Således vil man på et mere evidensbaseret grundlag kunne udpege præcist, hvad det er, der sprogligt virker hos modtagerne, og hvad der ikke kan betale sig at bruge tid og ressourcer på at få skribenterne til at ændre.

Denne undersøgelse gav ingen endelige svar på, om sprogrådgivningens 'gode råd' er hensigtsmæssige, men vi har præsenteret en undersøgelsesmetode, der kan være med til at finde mere valide svar. Derudover indikerer undersøgelsen, at rådet om generelt at undgå passiver

ikke er relevant fortsat at medtage i rådgivningen om 'godt sprog', eller at det i hvert fald skal nuanceres betydeligt.

Julie Meyer Ingemansson
Stud.mag. i sprogpsykologi
Københavns Universitet
mail@juliemeyer.dk

Torben Juel Jensen
Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab
Københavns Universitet
tjuelj@hum.ku.dk

LITTERATUR

- Andersen, Thomas Hestbæk (2011) *Sat ord på*. Odense: Syddansk Universitetsforlag
- Becker Jensen, Leif, (1990/1998) *Kancellistil eller Anders And-sprog?* Roskilde: Roskilde Universitetsforlag.
- Becker Jensen, Leif (2007) ”Klarsprog – kommunikationsteknik eller holdningsændring?”. Pia Jarvad & Ida Elisabeth Mørch (red.) *Klart sprog er godt sprog: Rapport fra en nordisk konference om klarsprog, Gilleleje november 2006. Dansk Sprognævns Skrifter*, Nr. 38. København: Dansk Sprognævn.
- Baayen, R. Harald (2008) *Analyzing Linguistic Data. A Practical Introduction to Statistics using R*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Balling, Laura Winther (2013) ”Does Good Writing Mean Good Reading? An Eye-tracking Investigation of the Effect of Writing Advice on Reading”. *Internationale Zeitschrift für Fachsprachenforschung -didaktik und Terminologie* 35. 2-23.
- Gregersen, Frans (2004) ”Fem eller seks slags forståelse”. Marianne Rathje & Linda Svenstrup (red.) *Sprogpsykologi. Udvalgte kerneemner*. København: Museum Tusulanums Forlag. 67-78.
- Hansen, Erik (1971/1986) *Ping & Pampersprog*. København: Hans Reitzels forlag.
- Hansen, Erik & Lars Heltoft (2011) *Grammatik over det Danske Sprog*. København: Det Danske Sprog- og Litteraturselskab.
- Ingemansson, Julie Meyer (2014) *Det kan jo ikke være anderledes – en receptionsundersøgelse af de to grammatiske fænomener passiver og kancellisløjer i udvalgte breve fra en offentlig myndighed*, bachelorprojekt i dansk, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab, Københavns Universitet.
- Heltoft, Lars & Lisbeth Falster Jacobsen (1996) ”Danish passives and subject positions as a mood system: A content analysis”. Elisabeth Engberg-Pedersen m.fl. (red.) *Content, expression and structure. Studies in Danish functional grammar*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 199-234.
- Jacobsen, Henrik Galberg & Peder Skyum-Nielsen (1996) *Dansk sprog. En grundbog*. København: Schönberg.
- Jacobsen, Henrik Galberg & Peter Stray Jørgensen (2004) *Politikens Håndbog i Nudansk*. København: Politikens Forlag.
- Jarvad, Pia & Jørgen Schack – i samarbejde med Sprog- og designgruppen hos Folketingets Ombudsmand (2008) *Håndbog i klarsprog for ansatte hos Folketingets Ombudsmand*. Folketingets Ombudsmand.
- Kjærgaard, Anne (2010) *Sådan skriver vi – eller gør vi? – En undersøgelse af de tekstlige effekter af to sprogpoltiske projekter i Danmarks Domstole og Københavns Kommune og af årsa-*

- gerne til projekternes gennemslagskraft, ph.d.-afhandling, Institut for Nordiske Studier og Sprogvidenskab, Københavns Universitet.
- Kjølner, Klaus (2004) *Tekst for viderekomne – tekstproduktion og sproglig rådgivning*. København: Forlaget Samfundslitteratur.
- Løj, Mogens & Niels Erik Wille (1985) "Kan vi undvære passiv? eller: Kan passiv virkelig undværes?". *NyS – Nydanske Studier & Almen kommunikationsteori* 15. 5-42.
- Møller, Bent & Erik Hansen (1981) *-og uden omsvøb, tak!* Statens Informationstjeneste.
- Petersen, Teddy (2004) *Skriv så det fanger*. København: Frydenlund.
- Poulsen, Ib (1976) *Skriv bedre. Nogle bemærkninger til arbejdet med skriftlig fremstilling*. Landbrugets Informationskontor.
- Rathje, Marianne (2004) "Misforståelser og ikkeforståelser i tre generationer". Marianne Rathje & Linda Svenstrup (red.) *Sprogpsykologi. Udvalgte kerneemner*. København: Museum Tusculanums Forlag. 95-112.
- Rehling, Erik (1934) "Om brug af passiv på dansk". *Studier tilegnede Verner Dablerup*, Årg. 8, Tillæg til *Danske folkemål*. 80-88.
- Scherfig, Hans (1938) *Den forsvundne fuldmægtig*. København: Gyldendalske Boghandel, Nordisk Forlag A.S
- Søndergaard, Yngve (2010) "Sprogpolitik, passiver og cancellisøjfer". *Nyt fra Sprog-nævnet* 2010/2-juni. 6-8.
- Tagliamonte, Sali A. & R. Harald Baayen (2012) "Models, forests, and trees of York English: Was/were variation as a case study for statistical practice". *Language Variation and Change* 24(2). 135-178.
- Veirup, Hans (1991/1994) *Klart og enkelt – Kort og godt. Sproglige råd til den fagmand, der skriver til gud og hvermand*. Århus: Systime.
- von Eyben, William Edler (1967) *Juridiske grundbøger*, 2. udgave. København: Juristforbundets forlag.
- Wille, Niels Erik (2001) "Det gode sprog". Lars Heltoft & Carol Henriksen (red.) *Den analytiske gejst*. Roskilde: Roskilde Universitetsforlag. 259-269.

Links (sprog- og skriveguider)

- Arkitekturguiden under Digitaliseringsstyrelsen (2014): "Kravbanken". Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. <http://arkitekturguiden.digitaliser.dk/godselsvbetjening/kravbanken/Sprog>
- Borger.dk (2012) *Sådan skriver vi på borger.dk*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/S%C3%A5dan_skriver_vi_p%C3%A5_borger_2.0.pdf

- Digitaliseringsstyrelsen (2012) *Sådan skriver vi på borger.dk*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. https://www.borger.dk/SiteCollectionDocuments/S%C3%A5dan_skriver_vi_p%C3%A5_borger_2.0.pdf
- Digitaliseringsstyrelsen (2014) *Udviklingsvejledning for god selvbetjening - til print (version 1.2, 30. august 2014)*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. <http://digitaliser.dk/resource/2629752>
- Europa-Kommisionen (2011) *Skriv klart. D4*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. http://ec.europa.eu/translation/writing/clear_writing/how_to_write_clearly_da.pdf
- Gentofte Hospital (2008) *Skriveguide og sprogpolitik*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. http://www.gentoftehospital.dk/NR/rdonlyres/9AFD6B75-F3F9-41DE-9A6E-DB8617B383F0/0/skriveguide_og_sprogpolitik.pdf
- Gladsaxe Kommune (2010) *Godt sprog*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_45755/cf_202/Sprogpolitik_Godt_Sprog_Gladsaxe_kommune.PDF
- Hedensted Kommune (årstal mangler) *Skriv let*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_43519/cf_202/Hedensted_sprogpolitik.PDF
- Københavns Kommune (2012) *Skriveguide*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. <http://www.drupalinfo.kk.dk/sites/www.drupalinfo.kk.dk/files/Skriveguide11a.pdf>
- Landsskatteretten (2007) *Skriveguide*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. <http://www.landsskatteretten.dk/public/dokumenter/5707%20samknappdf>
- Rødovre Kommune (årstal mangler) *Skriveguide*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. https://www.rk.dk/fileadmin/user_upload/dokumenter/topmenu/Politikker/Kom-Skriveguide.pdf
- Slagelse Kommune (2007) *Skriveguide*. Hentet ned senest 15. marts 2015 kl. 15:30. http://www.kl.dk/ImageVaultFiles/id_43520/cf_202/Slagelse_skriveguide.PDF

BILAG 1 – BREV I UDEN PASSIV

Vedr.: Bopælspligt i ejendommene Svinget og Fachs Bo i Sundby.

I brev af 5. juni 2005 til Byggeri & Bolig har De spurgt, om der er bopælspligt i ejendommene Svinget og Fachs Bo beliggende henholdsvis Hallandsgade og Amager Boulevard.

I den anledning kan vi oplyse, at lokalplan nr. 15, der ikke indeholder bestemmelser om, at boliger skal være helårsboliger, omfatter begge ejendomme. Lokalplanen knytter således ikke bopælspligt til boliger inden for lokalområdet.

Man kan ikke anvende boliger, som man inden for de seneste 5 år har benyttet til helårsbeboelse, til sommerbeboelse eller lignende midlertidig benyttelse. Sommerbeboelse eller lignende midlertidig benyttelse må ikke være til hinder for, at man stadig benytter boligen til helårsbeboelse. Dette i henhold til § 50 i boligreguleringsloven. Det er således en forudsætning, at man ikke har brugt den pågældende lejlighed til helårsbeboelse.

Den del af bebyggelsen i Svinget, der er støttet boligbyggeri med KAB som ejer, omfatter krav om helårsbeboelse i forbindelse med udlejningen. Kommunen pålægger ikke den del af bebyggelsen, der er ejerlejlighedsbyggeri, krav om helårsbeboelse med grundlag i lokalplanen eller i forbindelse med byggetilladelsen.

Med venlig hilsen
Søren Mikkelsen
vicekontorchef

BILAG 2 – BREV II UDEN PASSIV

Til Jørgen Jensen

Matr. nr. 375 Østerbro, København, Holsteinsgade 15

Ved e-mail af 8. marts 2006 har De forespurgt, om man kan indrette fitnesscenter i nogle lokaler i ejendommen.

Lokalplan nr. 72, bekendtgjort den 9. marts 2000 og tinglyst den 3. oktober 2000, omfatter det område, som ejendommen er beliggende i. Ifølge dennes § 1 er lokalplanens formål bl.a. at muliggøre en omdannelse af området til offentlige formål m.v. Omdannelsen skal være i sammenhæng med den omgivende bebyggelse og det tilstødende grønne område (park). Man må i henhold til § 3 anvende området til offentlige formål samt private institutioner m.v. af almen karakter. Formålene kan være skoler og andre uddannelsesformål, institutioner og andre sociale formål, sundhedsmæssige formål, ældreboliger, samt kulturelle formål.

Man betragter i planmæssig henseende et fitnesscenter som serviceerhverv. Dette falder ikke ind under offentlige formål. Da lokalplanen ikke muliggør serviceerhverv, kan vi ikke give tilladelse hertil.

En dispensation fra lokalplanen forudsætter, at dispensationen ikke er i strid med principperne i planen.

Ved en lokalplans principper forstår man planens formålsbestemmelser. Formålet med planen fastsætter anvendelsesbestemmelserne. Heraf følger sammenholdt med lokalplanens § 1 og 3, at vi ikke kan give dispensation til serviceerhverv.

Vi henleder dog opmærksomheden på, at man vil kunne anvende lokalerne til serviceerhverv, dvs. også til fitnesscenter. Dette kan lade sig gøre såfremt anvendelsen af de pågældende lokaler hidtil i planmæssig henseende har været serviceerhverv. Det er en forudsætning, at den hidtidige anvendelse ikke strider mod de tagne forbehold i givne byggetilladelser og i øvrigt er lovlig.

Vi henviser herom til lokalplanens § 12 om retsvirkninger. Vi henleder endvidere opmærksomheden på planlovens § 56, stk. 2. Efter denne bortfalder en sådan anvendelsesret, når retten ikke har været udnyttet i tre år følgende efter hinanden.

Med venlig hilsen
Susanne Paulsen
Eksp.sekr.

BILAG 3 – BREV I *MED PASSIV*

Vedr.: Bopælspligt i ejendommene Svinget og Fachs Bo i Sundby.

I brev af 5. juni 2005 til Byggeri & Bolig spørges der, om der er bopælspligt i ejendommene Svinget og Fachs Bo beliggende henholdsvis Hallandsgade og Amager Boulevard.

I den anledning oplyses det, at begge ejendomme omfattes af lokalplan nr. 15, hvor der ikke indeholdes bestemmelser om, at boliger skal være helårsboliger. Der knyttes således ikke i medfør af lokalplanen bopælspligt til boliger inden for lokalplanområdet.

Boliger, der inden for de seneste 5 år har været benyttet til helårsbeboelse, kan ikke anvendes til sommerbeboelse eller lignende midlertidig benyttelse. Sommerbeboelse eller lignende midlertidig benyttelse må ikke være til hinder for, at boligen stadig benyttes til helårsbeboelse. Dette begrundes i § 50 i boligreguleringsloven. Det er således en forudsætning, at den pågældende lejlighed ikke har været taget i brug til helårsbeboelse.

Den del af bebyggelsen i Svinget, der er støttet boligbyggeri med KAB som ejer, omfattes af krav om helårsbeboelse i forbindelse med udlejningen. Der pålægges ikke den del af bebyggelsen, der er ejerlejlighedsbyggeri, krav om helårsbeboelse med grundlag i lokalplanen eller i forbindelse med byggetilladelsen.

Med venlig hilsen
Søren Mikkelsen
Vicekontorchef

BILAG 4 – BREV II *MED PASSIV*

Til Jørgen Jensen

Matr. nr. 375 Østerbro, København, Holsteinsgade 15

Ved e-mail af 8. marts 2006 blev der forespurgt, om der kan indrettes fitnesscenter i nogle lokaler i ejendommen.

Ejendommen er beliggende i et område, der omfattes af lokalplan nr. 72, endeligt bekendtgjort den 9. marts 2000 og tinglyst den 3. oktober 2000. Ifølge dennes § 1 er lokalplanens formål bl.a. at muliggøre en omdannelse af området til offentlige formål m.v. Omdannelsen sammensættes med den omgivende bebyggelse og det tilstødende grønne område (park). Området må i henhold til § 3 anvendes til offentlige formål samt private institutioner m.v. af almen karakter. Formålene kan være skoler og andre uddannelsesformål, institutioner og andre sociale formål, sundhedsmæssige formål, ældreboliger, samt kulturelle formål.

Et fitnesscenter betragtes i planmæssig henseende som serviceerhverv. Dette falder ikke ind under offentlige formål. Da serviceerhverv ikke muliggøres af lokalplanen, kan der ikke gives tilladelse hertil.

En dispensation fra lokalplanen forudsætter, at dispensationen ikke er i strid med principperne i planen.

Ved en lokalplans principper forstås planens formålsbestemmelser. Anvendelsesbestemmelserne fastsættes ud fra formålet med planen. Heraf følger sammenholdt med lokalplanens § 1 og 3, at der ikke kan gives dispensation til serviceerhverv.

Opmærksomheden henledes dog på, at lokalerne vil kunne anvendes til serviceerhverv, dvs. også til fitnesscenter. Dette kan lade sig gøre såfremt anvendelsen af de pågældende lokaler hidtil i planmæssig henseende har været serviceerhverv. Det forudsættes, at den hidtidige anvendelse ikke strider mod de tagne forbehold i givne byggetilladelser og i øvrigt er lovlig.

Der henvises herom til lokalplanens § 12 om retsvirkninger. Endvidere henledes opmærksomheden på planlovens § 56, stk. 2. Efter denne bortfalder en sådan anvendelsesret, når retten ikke har været udnyttet i tre år følgende efter hinanden.

Med venlig hilsen
Susanne Paulsen
Eksp.sekr.

BILAG 5 – SPØRGSMÅL TIL BREV I MED KORREKTE SVAR MARKERET MED UNDERSTREGNING

Forståelse

Sæt ét kryds ved hvert spørgsmål

Generelt

Alder: _____

Længste, *afsluttede* uddannelse:

9. kl.; 10. kl.; Erhvervsuddannelse (fx social- og sundhedsassistent, frisør, håndværker mv., fx Teknisk Skole, Handelsskole); Gymnasiet; Bachelor (fx professionsbachelor (fx sygeplejerske, journalist, Kaospilot, skolelærer mv), Universitet, Handelshøjskole); Kandidatgrad; Ph.d.

Generelt

1. Hvad handler brevet meget overordnet om?

Det er bare oplysninger; At modtager skal gøre noget; Et svar på et spørgsmål; En afgørelse i en sag; Ved ikke

2. Skal modtager gøre noget?

Ja, modtager skal ringe til afsender; Ja, modtager skal sende noget til afsender; Nej, modtager skal ikke gøre noget; Ved ikke

3. Hvis modtager skal gøre noget, hvorfor skal han/hun så gøre det?

For at give afsender oplysninger, der mangler; For at sagen kan blive afsluttet; Modtageren skal ikke gøre noget; Ved ikke

4. Er brevet: (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet "Efterarbejde med spørgeskemaerne")

Vigtigt, fordi der skal gøres noget; Vigtigt for modtageren, men kun som oplysning; Ikke vigtigt/lige gyldig oplysning; Ved ikke

Specifikt til brev I

5. Er der bopælspligt i ejendommene Svinget og Fach Bo?

Ja; Nej; Ved ikke

6. Gælder dette for hele bebyggelsen?

Ja; Nej; Ved ikke

7. Er der bopælspligt i boligbyggeriet, som er støttet af KAB?

Ja; Nej; Ved ikke

8. Er der bopælspligt i ejerlejlighedsbyggeriet?

Ja; Nej; Ved ikke

9. Hvis boligerne har været benyttet til sommerbeboelse, er de så omfattet af bopælspligt?

Ja; Nej; Ved ikke

10. Hvis boligerne i ejendommene inden for de sidste 5 år har været benyttet til helårsbeboelse, er de så omfattet af bopælspligt?

Ja; Nej; Ved ikke

11. Hvad er det vigtigste budskab i brevet? (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet "Efterarbejde med spørgeskemaerne")

At der er bopælspligt, hvis man har benyttet ejendommene til helårsbeboelse inden for de sidste 5 år; At helårsbeboelse betyder, at der er bopælspligt; At der ikke er bopælspligt i ejendommene; Ved ikke

12. Får modtageren mere information end han/hun har bedt om? (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet "Efterarbejde med spørgeskemaerne")

Ja; Nej; Ved ikke

13. Hvad synes du formuleringsmæssigt var svært/nemt i brevet?

Skriv din mening her:

BILAG 6 – SPØRGSMÅL TIL BREV II MED KORREKTE SVAR MARKERET MED UNDERSTREGNING

Forståelse

Sæt ét kryds ved hvert spørgsmål

Generelt

Alder: _____

Længste, *afsluttede* uddannelse:

9. kl.; 10. kl.; Erhvervsuddannelse (fx social- og sundhedsassistent, frisør, håndværker mv., fx Teknisk Skole, Handelsskole); Gymnasiet; Bachelor (fx professionsbachelor (fx sygeplejerske, journalist, Kaospilot, skolelærer mv), Universitet, Handelshøjskole); Kandidatgrad; Ph.d.

Generelt

1. Hvad handler brevet meget overordnet om?

Det er bare oplysninger; At modtager skal gøre noget; Et svar på et spørgsmål; En afgørelse i en sag; Ved ikke

2. Skal modtager gøre noget?

Ja, modtager skal ringe til afsender; Ja, modtager skal sende noget til afsender; Nej, modtager skal ikke gøre noget; Ved ikke

3. Hvis modtager skal gøre noget, hvorfor skal han/hun så gøre det?

For at give afsender oplysninger, der mangler; For at sagen kan blive afsluttet; Modtageren skal ikke gøre noget; Ved ikke

4. Er brevet: (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet "Efterarbejde med spørgeskemaerne")

Vigtigt, fordi der skal gøres noget; Vigtigt for modtageren, men kun som oplysning; Ikke vigtigt/lige gyldig oplysning; Ved ikke

Specifikt til brev II

5. Må man indrette fitnesscenter i lokalerne i den nævnte ejendom?

Ja; Nej; Ved ikke

6. Er et fitnesscenter et offentligt formål?

Ja; Nej; Ved ikke

7. Er et fitnesscenter et serviceerhverv?

Ja; Nej; Ved ikke

8. Hvis lokalerne har været brugt til serviceerhverv, må man så lave et fitnesscenter?

Ja; Nej; Ved ikke

9. Har lokalerne været benyttet til serviceerhverv?

Ja; Nej; Det får man ikke at vide; Ved ikke

10. Kan der muligvis gives dispensation?

Ja; Nej; Ved ikke

11. Hvis ja – hvordan kan der gives dispensation? (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet ”Efterarbejde med spørgeskemaerne”)

Hvis lokalerne på et eller andet tidspunkt har været brugt til serviceerhverv; Hvis lokalerne har været brugt til serviceerhverv inden for de seneste tre år; Hvis man ansøger om det; Ved ikke

12. Hvad er det vigtigste budskab i brevet?

Om lokalerne har været benyttet til serviceerhverv; At lokalplanen ikke muliggør serviceerhverv; At der ikke må indrettes fitnesscenter i lokalerne; Ved ikke

13. Får modtageren mere information end han/hun har bedt om? (Dette spørgsmål blev senere elimineret, som beskrevet i afsnittet "Efterarbejde med spørgeskemaerne")

Ja; Nej; Ved ikke

14. Hvad synes du formuleringsmæssigt var svært/nemt i brevet?

Skriv din mening her:

BILAG 7 - HOLDNINGSSPØRGESKEMA BRUGT TIL SAMTLIGE VERSIONER

Holdninger/personlig mening
spørgsmål

Sæt ét kryds ved hvert

1. Hvad er din umiddelbare mening om brevet?

Meget dårligt; Dårligt; Ok; Rimeligt Godt; Meget godt

2. Oplever du, at brevet efterlader dig...

Meget forvirret; Forvirret; Hverken/eller; Lidt oplyst; Meget oplyst

3. Oplevede du, at brevet var svært eller nemt at læse?

Meget svært; Svært; Midt imellem; Nemt; Meget nemt

4. Hvor svært eller nemt var det at forstå brevets budskab?

Meget svært; Svært; Midt imellem; Nemt; Meget nemt

5. Oplever du, at brevet er...

Meget upersonligt; Upersonligt; Neutralt; Personligt; Meget personligt

6. Oplever du, at afsender...

Er ligeglad med modtageren; Midt imellem; Bekymrer sig om modtageren

7. Er sproget i brevet...

Meget kedeligt; Kedeligt; Midt imellem; Spændende; Meget spændende

8. Er indboldet i brevet...

Meget kedeligt; Kedeligt; Midt imellem; Spændende; Meget spændende

9. Når du læser brevet, bliver du så...

Meget opgivende; Opgivende; Neutral; Glad; Meget glad

10. Hvilken følelse sidder du med efter at have læst brevet?

Meget negativ; Negativ; Neutral; Positiv; Meget positiv

11. Hvordan føler du dig talt til?

Meget nedladende; Nedladende; Ok; Respektfuldt; Meget respektfuldt

12. Hvilket indtryk får du måske af afsender?

Meget irriterede; Irriterende; Midt imellem; Sød; Meget sød

13. Er brevet tone...

Meget uvenlig; Uvenlig; Neutral; Venlig; Meget venlig

14. Når du læser brevet, bliver du så...

Meget vred; Vred; Ingen mening; Positiv; Meget positiv

15. Er indholdet i brevet en dårlig eller god måde at kommunikere på?

Dårlig; Det er ligegyldigt, om kommunikationen er god eller dårlig, så længe jeg forstår budskabet; God

16. Hvad synes du – med dine egne ord – om brevet?

17. Andet

Hvis du har andet, du tænker i forbindelse med undersøgelsen, er du velkomme til at skrive her: